



## **El Indecopi supervisa la venta por Internet de entradas para el partido Perú-Bolivia tras denuncias de usuarios por presuntas fallas en la web de Teleticket**

En salvaguarda de los derechos de los consumidores, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi viene supervisando la venta de entradas para el encuentro de fútbol entre las selecciones de Perú y Bolivia, por las Eliminatorias de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018, que se realizará el próximo jueves 31 de agosto, en el estadio Monumental de Ate.

Esta supervisión se inició apenas la institución conoció los reclamos de los usuarios, quienes, a través de las redes sociales y medios de comunicación, informaron acerca de presuntos problemas para concretar la compra de entradas mediante el canal web de Teleticket (Teledistribución S.A.).

La dificultad, según indicaron los usuarios, habría surgido al finalizar el proceso de compra, pues la página web de Teleticket reportaba “error” antes de que los compradores obtuvieran el código de la entrada, paso final que les garantizaba una operación exitosa. Pese al problema, el dinero se descontaba inmediatamente de las tarjetas de crédito o cuentas bancarias de los consumidores. Inclusive, en algunos casos el dinero se descontó en más de una ocasión ante los intentos reiterados y fallidos de los usuarios.

El resultado de estas acciones de supervisión será procesado y puesto en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi -encargada de temas de oficio-, para que evalúe, de ser el caso, el inicio del procedimiento administrativo sancionador que corresponda.

El Indecopi recuerda a los proveedores que tienen la obligación de cumplir con la oferta realizada en los términos acordados. De verificarse alguna afectación a los consumidores, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece sanciones que podrían ir desde una amonestación hasta una multa de 450 unidades impositivas tributarias (UIT).

### **Canales de atención:**

Los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- Libro de Reclamaciones. Es importante recordar que, si registra un reclamo en este libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos. Gracias a recientes cambios vigentes desde el 13 de junio de 2017, proveedor y consumidor pueden registrar en el Libro una conciliación concreta con la firma de ambas partes, lo cual contribuye a una solución directa y rápida de cualquier conflicto. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**  
Síguenos:  
Indecopi Oficial      
Radio INDECOPI  
www.indecopi.gob.pe/radio

- Servicio de Atención al Ciudadano. Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de provincias. También tienen la opción de escribir un correo a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)
- A través de la aplicación [Reclamos Indecopi](#), para teléfonos Android.
- Oficina del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Los consumidores pueden comunicarse con esta dependencia que atiende los 365 días del año, las 24 horas del día, y cuyos números telefónicos son: 517 1835 y 517 1845.

**Lima, 25 de agosto de 2017**

#### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
**2247800** anexos: **5011 - 5016**  
Síguenos:  
Indecopi Oficial     **Radio**  
**INDECOMI**  
www.indecopi.gob.pe